

2023年10月27日開催

**町田市患者や利用者等からの
ハラスメント相談窓口事業の
研修会開催結果について**

* 研修会開催結果 *

(1) 開催日時

【対面】 2023年10月27日（金） 18：30～20：30

【配信】 2023年11月20日（月）～12月27日（水）

(2) 会場 町田市役所3階 3-2、3-3会議室

(3) 参加者 【当日】 38名

【配信】 39名

(4) テーマ

安心して医療・介護の仕事をするために

～ハラスメントから自分・現場を守る～

* 講演内容 *

講演①

『医療、介護、福祉等の分野における利用者からの
ハラスメントとその対応』

アルファパートナーズ法律事務所 弁護士 周 将煥 氏
(東京弁護士会所属)

講演②

『ハラスメント被害にあわないために
～事例から身につける対応術～』

(株)ウィ・キャン 代表取締役 濱川 博招 氏

個別相談会

(株)ウィ・キャンの相談員による個別相談 (1件あたり5分程度。)

* 個別相談会 *

【相談件数】 7件

【相談内容】

- 契約解除の方を次の事業所へ引き継ぐ際の注意点に関する相談
- 契約書の文言に関する相談
- クレームを繰り返す人に関する相談
- 利用者家族からのハラスメントについて、近くの事業所から相談を受けた際の対応に関する相談
- 頻繁に電話をかけてくる利用者（家族）に関する相談

アンケート集計結果

回答

【対面】 25件

【配信】 17件

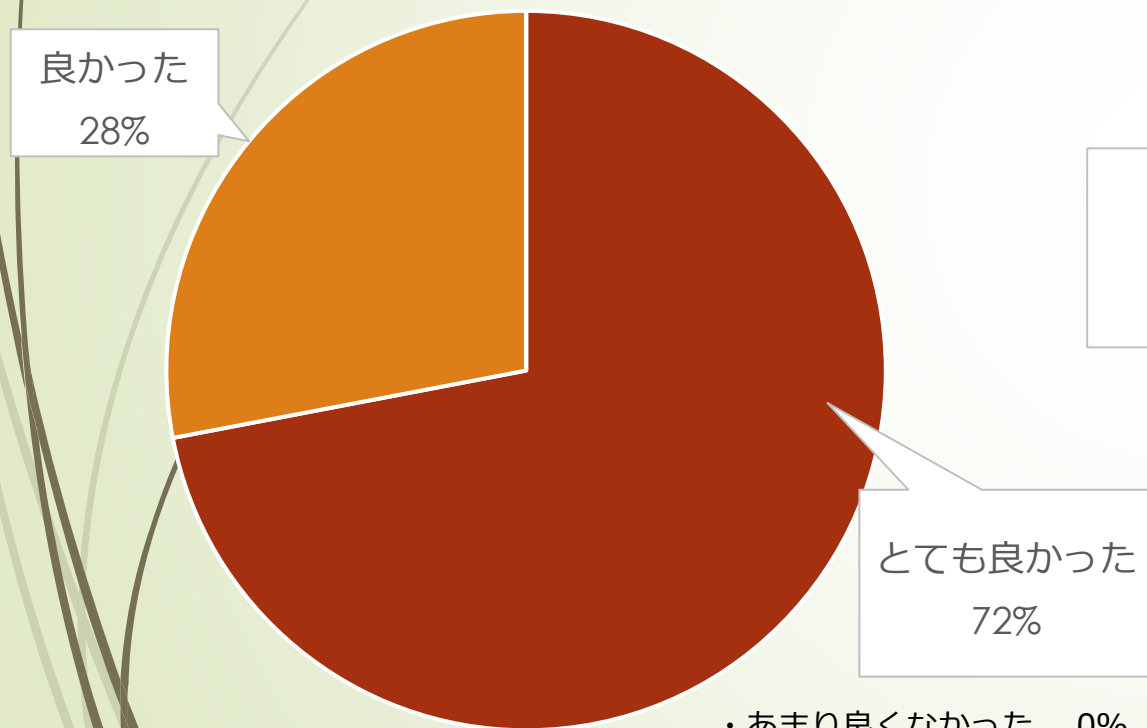
* 参加者アンケート集計結果 *

6

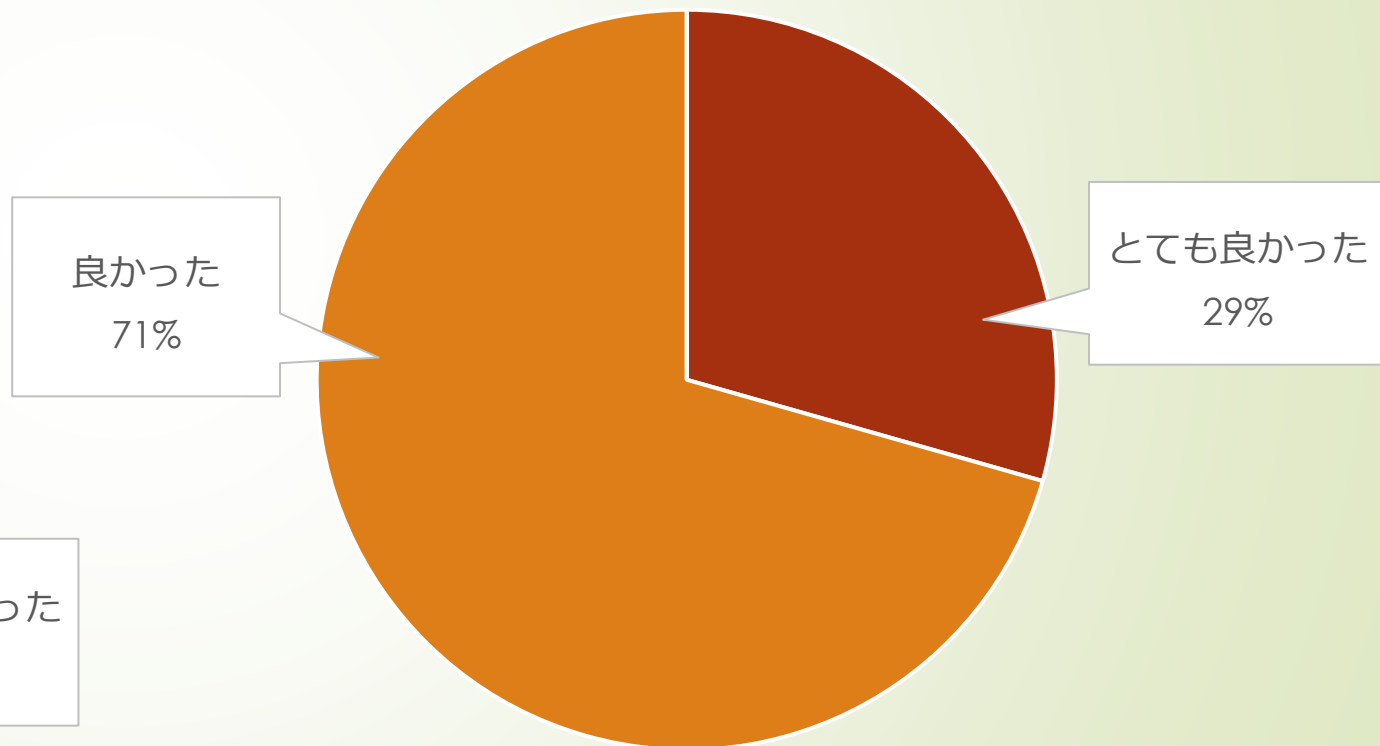
研修会の内容

【対面】 回答：25件

【配信】 回答：17件



・あまり良くなかった 0%
・良くなかった 0%

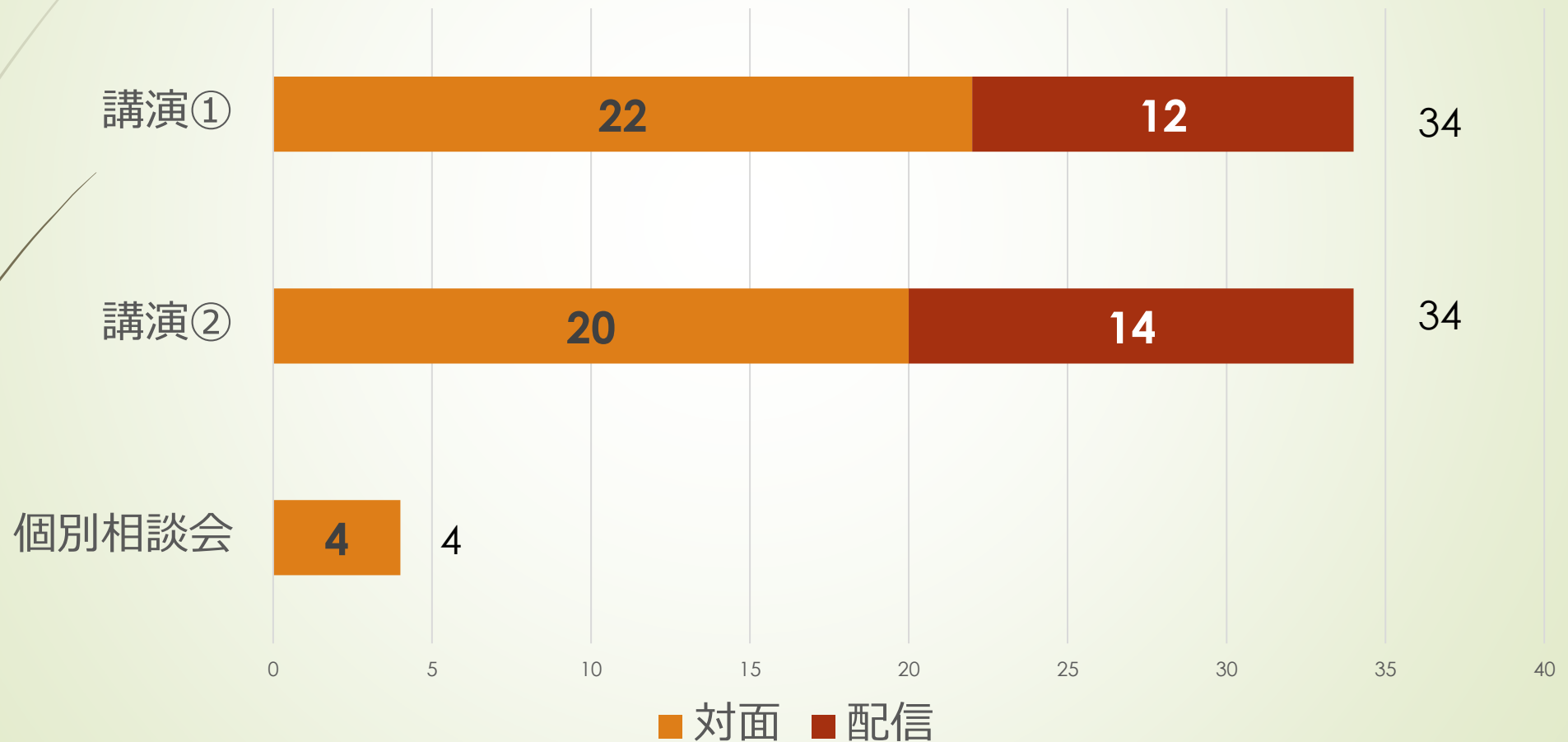


・あまり良くなかった 0%
・良くなかった 0%

* 参加者アンケート集計結果 *

研修会で特によかった内容 (複数回答)

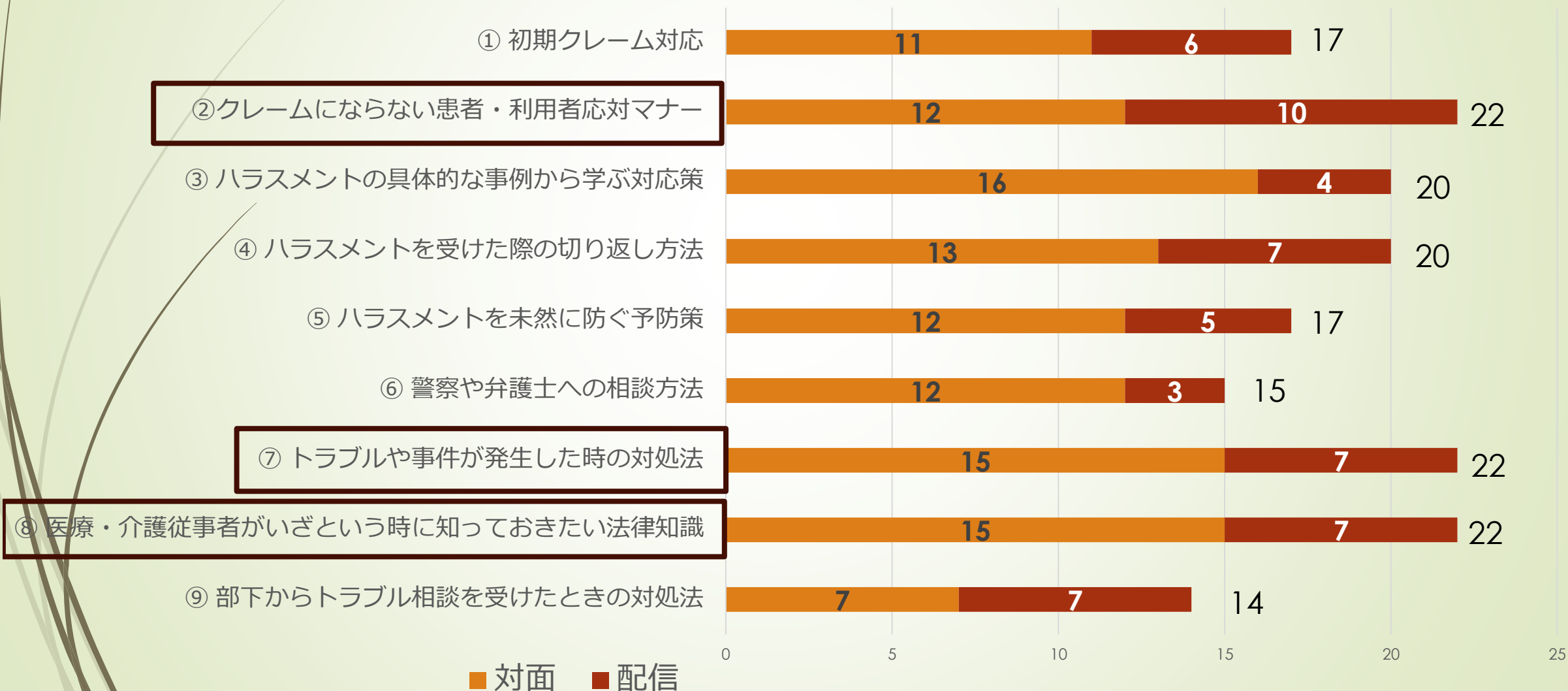
単位：人



参加者アンケート集計結果

今後受けたい研修（複数回答）

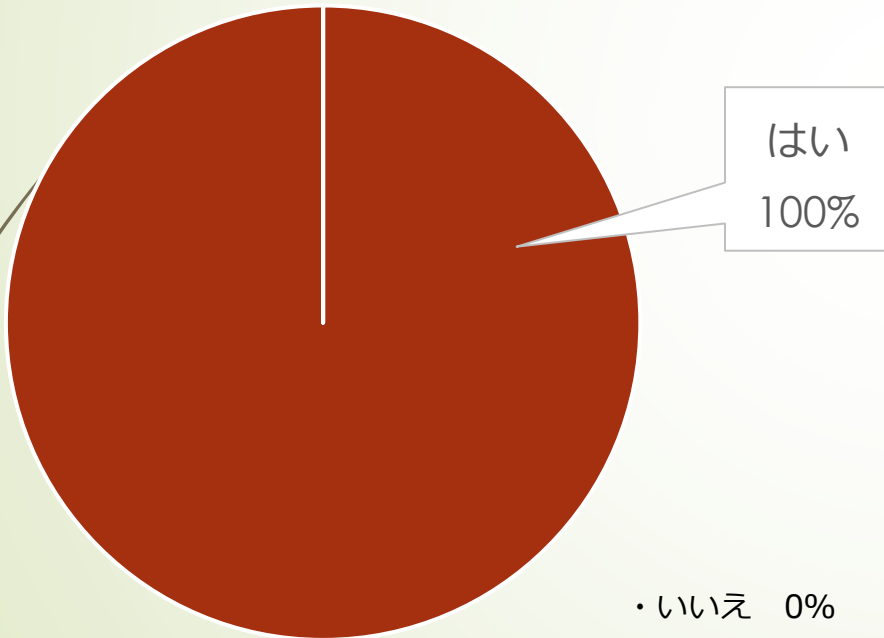
単位：人



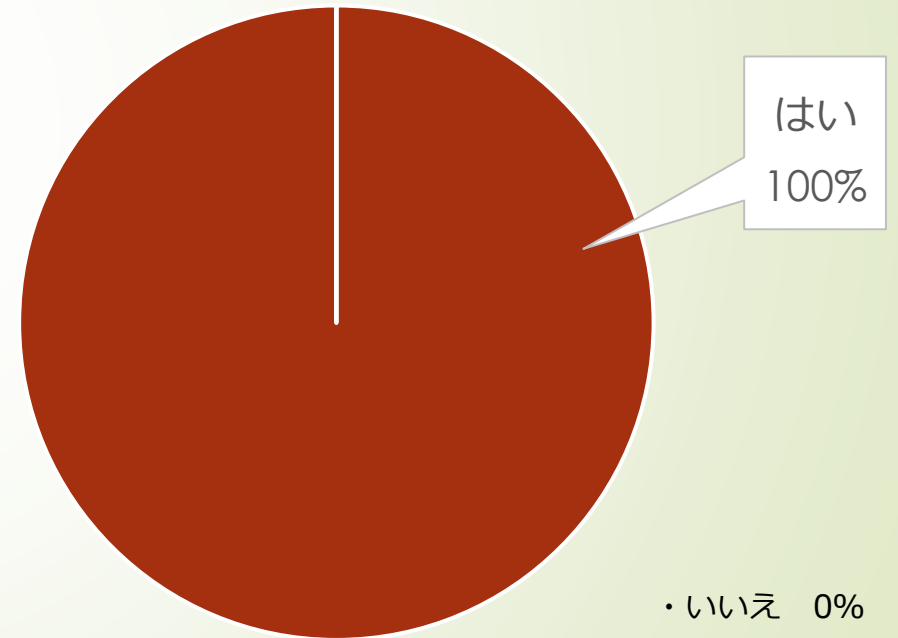
参加者アンケート集計結果

今後ハラスメント相談窓口を利用したいか

【対面】 回答：25件



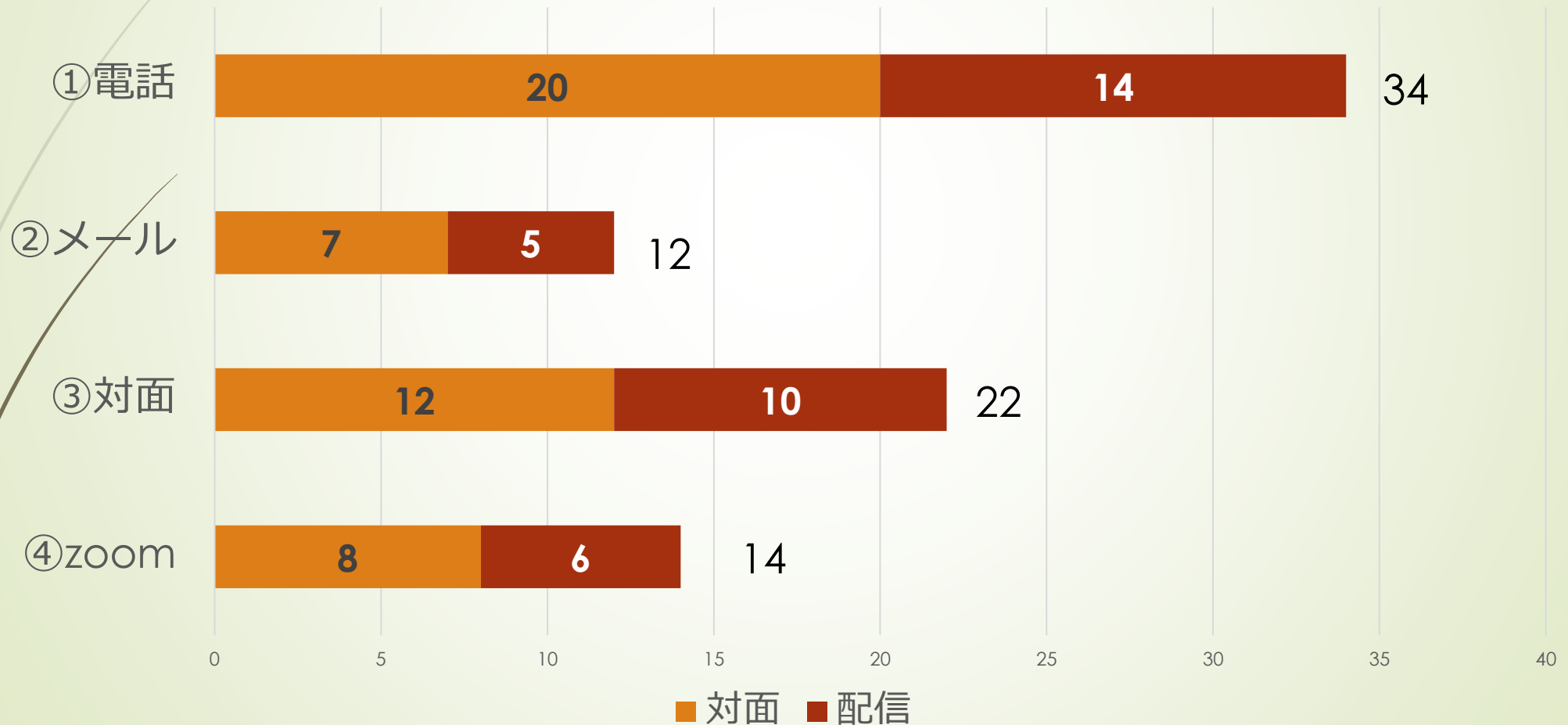
【配信】 回答：17件



* 参加者アンケート集計結果 *

相談しやすい方法

単位：人



* 参加者アンケート集計結果 *

研修会の感想

- 専門職（弁護士）の話は説得力があり、今後への対応の参考になった。
- 以前も別の相談窓口と同じ案件を相談したが、その程度ではと言われてしまった。今回の研修ではエスカレートさせないための対応なども教えていただいて大変参考になりました。
- 過去の事例を挙げての解説があったことが良かった
- 予兆を見逃さないためのポイントを知れたことが良かった
- 研修にてもしかしてと思ったことをその場で相談できる場があったことが良かった
- 相談窓口の方も来ていたため、顔が見れて相談するときの気持ちの負担が軽くなった。